



Savonia-Finna kirjastolaisia jalkauttamassa

Savonia-ammattikorkeakoulun kirjastossa on ollut puhetta parin vuoden ajan jalkautumisesta asiakkaiden pariin; pitäisi näkyä kirjastossa muuallakin kuin asiakaspalvelupisteen takana ja olla enemmän ison kampuksen muissakin tiloissa saatavilla. Ajatuksena hyvä, sillä tulevathan asiakkaat helposti kysymään neuvoa esimerkiksi työskenneltäessä kirjasalissa. Rajalliset resurssit ovat myös mielessä, sillä kirjastollamme on neljä kampusta kolmella paikkakunnalla, neljä informaattikkoa ja kuusi tietopalvelusihteeriä.

Uuden hakupalvelun myötä jalkautuminen on saanut uutta pontta, onhan nyt jotain uutta ja hienoa esiteltävää. Jalkautuminen näkyy myös kirjaston juuri päivitettyssä tiimisopimuksessa.

Avajaistapahtuma kirjaston ulkopuolella, opiskelijat järjestämässä

Oma beta-Finnamme otettiin käyttöön elokuussa 2016. Beta-statuksesta huolimatta käytimme alusta alkaen Savonia-Finnaa pääväylänä aineistoomme, mm. syksyn opetukset pidettiin Savonia-Finnassa ja Finna muutettiin kirjaston tiedonhakukoneiden aloitussivuksi.

Asiakkaiden siirtyminen Finna-käyttäjiksi oli kivutonta; eräs opiskelija haki kirjastossa aineistoa Savonia-Finnassa ja lähtiessään huomautti virkailijalle, että Aapeli oli ollut jotenkin erinäköinen. Aineisto löytyi, joten sen suurempaa ihmetystä ei Aapelin poisjääminen aiheuttanut asiakkaalle.

Avajaiset oli päätetty pitää tammikuussa 2017 viralliseen tuotantoversioon siirryttäessä. Loppuvuodesta mietittiin avajaisten perumista, sillä eihän Finna enää ollut uusi asiakkaille eikä meille. Kirjastolla ei ole tapahtumia kovin usein, joten avajaiset haluttiin kuitenkin pitää. Halusimme myös kokeilla, saisimmeko opiskelijat järjestäjiksi ja millainen siitä heidän käsissään tulisi.

Matkailualan opintoihin kuuluu tapahtumien järjestäminen ja saimmekin neljä opiskelijaa mukaan. Sisällöllisesti tapahtuma oli samanlainen kaikilla kampuksilla: karkkien jakamista, arvontaa ja Savonia-Finnan esittelyä. Iisalmen ja Varkauden kampuksilla paikkana oli kirjasto, Kuopion kampuksilla esittelypöydät olivat Opistotiellä ravintolan edessä ja

Microkadulla kahvilassa. Opiskelijat hoitivat Kuopiossa karkin jaon ja arpajaiset kirjastolaisen esitellessä Finnaa.

Kohtaamiset opiskelijoiden ja henkilökunnan kanssa jäivät melko vähäisiksi, vaikka olimme kirjaston ulkopuolella. Opiskelijoillakin tuntui olevan kiire. Yllättävää oli, ettei karamelli houkutellut nuoria pöydän luo. Terveellinen smoothie olisi kuulemma ollut opiskelijoista vetävämpi. Tilaisuudessa tavoitettiin kuitenkin opiskelijoita, joiden kirjastokorttia ei ollut vielä liitetty Finnaan tai jotka eivät vielä edes olleet asiakkaana. Myös henkilökuntaa, joka ei käy muuten kirjastossa, saatiin houkuteltua Finna-esittelyyn. Yksi informaatikoista koki positiivisena sen, että oli astunut oman mukavuusalueensa ulkopuolelle esittelemään kirjastoasiasia ”vieraaseen” ympäristöön.

Kokemus opiskelijoiden mukaan ottamisesta tapahtuman järjestelyyn oli hyvä; opiskelijat huutelivat kavereitaan pöydän ääreen, sijoittivat tapahtuman ulos kirjastosta ja heiltä sai myös palautetta kirjaston käyttämistä sanavalinnoista: esim. ei kannata puhua Haka-kirjautumisesta, koska opiskelijat itse puhuvat koulun tunnuksista.

Kirjastosaliin, kahvilaan vai chattiin?

Tiimisopimuksessamme puhutaan jalkautumisesta asiakaspintaan. Uuden hakupalvelun tullessa oletimme, että pitäisi kierrellä paljon kirjastosalissa neuvomassa sen käyttöä. Toisin on käynyt. Neuvottavia ei ole niin paljon, että kannattaisi systemaattisesti kierrellä apua tarjoamassa. Sama huomattiin myös joitakin vuosia sitten, kun kirjasalissa oli informaatikon päivystys tietyinä aikana. Päivystysaika koettiin sitovaksi ja turhaksi vähäisen kysynnän vuoksi.

Olemme nyt miettineet kevennettyä versiota: osa informaatikoista yrittää silloin tällöin työskennellä läppärillään kirjasalissa tai muualla kampuksella. Aika ei menisi hukkaan odotellessa, josko joku kysyisi jotakin tiedonhausta, mutta valmius ohjaamiseen olisi saman tien. Läppärissä toimii Voyager, joten miksipä ei voisi tarjota muutakin asiakaspalvelua - vaikkapa asiakkaaksi kirjautumista- muuallakin kuin asiakaspalvelupisteellä.

Tavoittaisimmeko esimerkiksi kampuksen kahvilassa työskenneltäessä niitä opiskelijoita, jotka eivät ole vielä kokeneet kirjastoa tarpeelliseksi? Suuri kysymysmerkki kokeilussa on, onnistuuko kirjastolaisen muu työskentely mahdollisesti rauhattomassa tilassa.

Vuodenvaihteessa avattu chat on ollut myös yksi tapa jalkautua sinne, missä asiakas on. Yhteydenottoja tulee vielä harvakseltaan, mutta jo nyt on huomattu chatin olevan hyvä ja nopea kanava. Suurin osa viesteistä tulee Savonia-Finna -sivun chatin kautta ja koskee kirjatuminen- tai uusimisongelmaa. Chatissa neuvoa kysyvä ei välttämättä soittaisi tai tulisi kysymään kirjastosta.

Kohtaamisia taukotilassa

Konkreettisena alkuvuoden tavoitteena oli, että talvilomaan mennessä eri koulutusalojen henkilökunnan luokse olisi jollakin tavoin jalkauduttu kertomaan Savonia-Finnasta. Osa

informaatikoista sai puheenvuoron henkilöstökokoukseen ja osa päätti tehdä ennalta ilmoitetun kahvitaukovierailun.

Kampuksemme ovat erikokoisia. Iisalmessa ja Varkaudessa kirjastojen henkilökunta käyttää samoja taukotiloja muun henkilökunnan kanssa, joten opettajien kysymykset ja kommentit voivat tulla myös muun keskustelun yhteydessä. Microkadun kampuksella taas on useampi taukotila, kirjastolaisillakin omansa. Vaikka kaikkia saa käyttää, usein käytetään lähintä ja tutuinta.

Nuorin informaatikoistamme teki Opistotien henkilökunnan taukotilaan ilmoituksen Kirjastotädin vastaanotosta, kuvana tuimailmainen nutturatäti. Samalla teemalla otsikoitiin viesti myös Microkadun liiketalouden ja matkailu- ja ravitsemisalan taukotilaan - josko viesti erottuisi paremmin ”tädittelyllä”. Mukaan kahvitaukovierailulle otettiin karkkia, joka kelpasi hyvin ja toimi keskustelun aloittajana.

Opettajia tuli hyvin eri aikaan taukotilaan ja heillä oli erilaisia kiinnostuksen kohteita, joten varsinaista Finna-esittelyä ei ollut. Keskustelut opettajien kanssa olivat hyvin konkreettisia; miksi e-kirjan linkki ei toiminut, mitä vinkkejä olisi Finnan käyttämisestä kielten opetuksessa tai olisiko varaa hankkia lisää kurssikirjoja. Finnan toiminnoista suosikkeihin tallentaminen ja julkisen linkin jakaminen kiinnosti. Suunnitelmiakin syntyi, miten niitä voisi hyödyntää opetuksessa. Ainakin osalla oli huoli siitä, etteivät opiskelijat lue kirjoja tai artikkeleita, ja siinä voisi suosikkilista auttaa.

Taukotilassa vierailu teki kirjastohenkilökunnan ”näkyväksi” opettajille ja muille ammattikorkeakoulun henkilökunnalle ja muistutti heitä kirjaston tarjoamista palveluista. Vaikka suurin osa kahvittelevista opettajista ei kirjastotädiltä mitään kysynytäkään, näkivät he normaalisti kirjaston syövereihin hautautuneen kirjastolaisen muun henkilökunnan keskellä. Taukotilavierailut olivatkin erittäin myönteisiä kokemuksia ja niitä pidetään myös jatkossa eri kampuksilla.

Henkilöstökokouksiin jalkautuminen

Kirjastolaiset osallistuvat vaihtelevasti eri alojen opettajien henkilöstökokouksiin. Savonia-Finna antoi hyvän syyn mennä mukaan ja pitää oma puheenvuoro. Puheenvuorot vaihtelivat viidestä minuutista puoleen tuntiin. Lyhytkin esitys poiki sähköpostiin yhteydenottoja opettajilta joko Finnaan tai muuhun liittyen.

Jalkautuminen henkilöstön pariin voi olla myös digitaalista. Kuopiossa ollut informaatikko piti esittelyn Savonia-Finnasta Skypen välityksellä Varkauden kampuksella pidetyn henkilöstökokouksen osallistujille. Skype-esitys oli ensimmäinen laatuaan kyseiselle informaatikolle ja kokemukset siitä olivat pääosin positiivisia. Tekniikka pelasi, aikataulu piti ja kuuntelijat esittivät kysymyksiä. Oli kuitenkin vaikea arvioida osallistujien aktiivisuutta, kiinnostiko esitys heitä vai näpräisivätkö he samalla kännyköitään. Esityksen pitäjä ei nähnyt yleisöään, ja piti vain luottaa siihen, että linjojen toisessa päässä kuunneltiin. Skype-esityksen kuuntelijoilta saatu palaute oli positiivista, mutta ehkä asiaan vaikutti se, että Varkaudessa henkilöstökokoukseen osallistui myös kirjaston edustaja, joka läsnäolollaan piti kuuntelijat ”ruodussa”.

Etäyhteydellä pidetyn opastuksen myötä tuli tavoitteeksi myös tarjota Skypen kautta koko henkilökunnalle erilaisia opetuksia, jotka tallennettaisiin ja olisivat intran kautta käytettävissä.

Missä askeleet vuoden päästä?

Savonia-Finna oli hyvä syy lähteä liikkeelle. Vaikka kontaktien määrä oli joskus vähäinen, muistutti kirjasto olemassaolostaan näkymällä myös kirjaston ulkopuolella. Myös digi-jalkautuminen chatin kautta on ottanut ensiaskeleensa. Toivomuksena on, ettei jalkautuminen jää sanoiksi tiimisopimukseen eikä kertaluonteiseksi kokeiluksi.

Teksti:

Anu Rätty-Härkönen

Kirsi Rönqvist

Kuva:

Kirsi Rönqvist